АДМИНИСТРАЦИЯ ЖУРАВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

**ЧИСТООЗЕРНОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 25.10.2023 № 13

Об утверждении Инструкции о порядке организации

работы с обращениями граждан

В целях совершенствования организации личных приемов граждан, усиления взаимодействия администрации Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области с населением, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в  администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области,  областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области», постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 №134 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», Федеральным законом от 22.12.2020 №440-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации»:

1.Установить, что единым днем приема граждан администрации Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области, является пятница каждой недели, начало приема с 14.00;

Прием граждан проводится в кабинете главы Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области.

2. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан администрации Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области (приложение №1).

4. Распоряжение администрации Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области от 27.03.2020 № 7 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» признать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой

Глава Журавского сельсовета

Чистоозерного района

Новосибирской области В.А. Воронина

Приложение №1

### Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан

#### Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших главе Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области и в администрацию Чистоозерного района Новосибирской области в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) главой Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, нормативными актами Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области.

3. Граждане имеют право обращаться к главе Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области и в администрацию Чистоозерного района Новосибирской области:

- в письменной форме (направить индивидуальные и коллективные обращения);

- в форме электронного документа;

- лично (на личных приемах);

- устно (по телефону).

**2. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан**

1. Письменные обращения граждан, поступившие главе Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области, в администрацию Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения могут быть направлены:

1) в письменной форме: по почтовому адресу: Новосибирская область, Чистоозерный район, с.Журавка, ул. Центральная 41б, 632715;

2) в форме электронного документа:

- через унифицированную форму официального сайта администрации Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области: <http://shurawka.nso.ru>;

3) на адрес электронной почты администрации Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области- shurawka.adm@yandex.ru;

4) с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал): https://esia.gosuslugi.ru.

Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области или по ее письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции.

2. Работу с письменными обращениями граждан, поступивших главе Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области и в администрацию Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области, а также прием, учет и первичную обработку, поступивших в администрацию письменных обращений организует специалист 1 разряда, ответственный за работу в данном направлении

3. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

4. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Если к обращению в письменной форме приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, специалистом 1 разряда с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему обращению в письменной форме (далее - письменное обращение).

5. Обращение, поступившее в администрацию Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области, в том числе через Единый портал.

6. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказв рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

7. Ответ на обращение не дается в следующих случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый, по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

3) текст обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3.1) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

4) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5) в обращении обжалуется судебное решение. Данное обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то глава Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области, должностное лицо, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.1) в случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии со статьей 4 [пунктом 6](#P178) настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**3. Регистрация письменных обращений граждан**

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится в системе электронного документооборота и делопроизводства (далее - СЭДД) в электронной базе «Обращения граждан – Письменное обращение».

2. На каждое поступившее письменное обращение глава Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области наносит резолюцию с ФИО исполнителя, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов именем исполнителя, которому направляется данное обращение.

3. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются с пометкой «повторно».

Неоднократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который гражданину даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более гражданами, обращение является коллективным.

4. При регистрации в системе СЭДД заполняется регистрационная карточка, в которую вносится информация о поступившем обращении.

4.1. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области и администрации Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел главе Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

10. Письменные обращения после регистрации передаются исполнителю, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

**4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением**

1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2. Должностное лицо, который назначен исполнителем по соответствующему обращению, принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивает, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, привлекают экспертов, организуют выезд на место.

3. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев указанных в статье 2 пункте 7 настоящей Инструкции.

4. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет специалист 1 разряда, ответственный за работу в данном направлении.

5. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе СЭДД.

6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 8 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа, в том числе через Единый портал, отправляются с адреса электронной почты, указанного на официальном сайте администрации Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области.

8. Ответы на обращения граждан подписывает глава Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области.

**5. Формирование дел с обращениями граждан**

1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля специалисту 1 разряда для дальнейшего хранения. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) фамилия и инициалы заявителя;

3) адрес для направления ответа

4) дата регистрации обращения;

5) дата направления ответа на обращения;

6) подпись начальника юридического отдела.

2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник или ксерокопия письменного обращения;

2) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

3) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) все документы, запросы, переписка с иными организациями по решению вопросов, поставленных в обращении;

5) оригинал ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

2. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области.

3. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**7. Личный прием граждан**

1. Глава Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области осуществляет личный прием граждан по пятницам каждой недели с 14 час 00 мин. по адресу: НСО Чистоозерный район с.Журавка, ул. Центральная 41б, 632715, кабинет главы администрации.

 2. Личный прием проводит глава Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области. В случае невозможности проведения личного приема в связи с болезнь, отпуском, командировкой, личный прием граждан уполномочен вести исполняющий обязанности главы Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области.

3. Специалист 1 разряда, ответственный за работу в данном направлении вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам обращения.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5. В день проведения личного приема граждан специалист 1 разряда, ответственный за работу в данном направлении заполняет карточки личного приема граждан и заносит регистрационные данные в систему СЭДД в электронную базу «Обращения граждан – Личный прием».

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется», и проставляется подпись главы Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области исполняющего обязанности главы, проводившего личный прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законом сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном ФЗ от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

5. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (сенатора Российской Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы), пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6. В соответствии с Законом Новосибирской области от 25.12.2006 №81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области»

по вопросам депутатской деятельности депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам администрации и исполнительных органов государственной власти.

7. В соответствии с Законом Новосибирской области от 06.07.2018 N 275-ОЗ «О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Новосибирской области» депутаты представительного органа муниципального

образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам администрации и исполнительных органов государственной власти.

8. После окончания приема, заполненные личные карточки с резолюцией главы (именем, фамилией исполнителя) личная карточка с содержанием обращения гражданина направляется исполнителю.

**8. Организация работы с обращениями граждан,**

**поступившими по справочному телефону администрации**

1. Устные обращения граждан принимаются по телефону 8-383-68-93-342, регистрируются в системе СЭДД в электронной базе «Обращения граждан – Устный прием» и подлежат обязательному рассмотрению.

2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок. Гражданин обязательно должен представиться (ФИО), указать место жительства и суть вопроса.

3. Специалист 1 разряда соединит звонившего с главой Журавского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области для решения вопроса.

4. Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

**10. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической**

**информации по обращениям граждан**

1. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом 1 разряда, ответственном в данном направлении на основе журналов о регистрации обращений граждан ежемесячно, ежеквартально и за отчетный год на основе СЭДД.

**11. Обжалование решений или действий (бездействия)**

**работников администрации**

1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.